

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan tentang citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga, dan lokasi terhadap loyalitas nasabah koperasi maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan semua nilai signifikansi masing masing variabel lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig ( $X_1= 0.002$ ,  $X_2= 0,028$ ,  $X_3= 0,015$ ,  $X_4= 0,041$ ,  $X_5= 0,009$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka  $H_1, H_2, H_3, H_4$ , dan  $H_5$  dalam penelitian ini dapat diterima.
2. Secara simultan variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai F diperoleh nilai sebesar 27.347 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) maka  $H_6$  dalam penelitian ini dapat diterima.
3. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,650 artinya prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (citra perusahaan, kualitas pelayanan,

kepuasan nasabah, suku bunga, dan lokasi) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) sebesar 65%, sedangkan sisanya 35% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## **B. Implikasi**

Dari hasil penelitian ini variabel citra perusahaan Koperasi simpan pinjam CU. Harja Manunggal memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap loyalitas nasabah dibandingkan dengan variabel lain seperti kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga, dan lokasi. Citra perusahaan dari Koperasi simpan pinjam CU. Harja Manunggal sudah dikenal baik dan dipercaya dikalangan masyarakat. Hal tersebut bermula dari dikenalnya koperasi CU. Harja Manunggal, dipercaya, dan tidak mengecewakan nasabah.

Penelitian ini menggambarkan adanya pengaruh antara variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi terhadap loyalitas nasabah, dimana semua variabel berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi sudah dipertimbangkan betul dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Yaitu nilai signifikan dibawah dari 0,05 dalam uji t. Berdasarkan analisis data secara simultan (uji F) terdapat pengaruh yang signifikan di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah,

suku bunga dan lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selanjutnya dari hasil penelitian yang menyatakan signifikan, maka dapat dijadikan tolak ukur bagi koperasi CU. Harja Manunggal untuk mempertahankan loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa koperasi.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, maka dapat diusulkan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan loyalitas nasabah Koperasi simpan pinjam CU. Harja Manunggal sebagai berikut:

#### **1. Untuk pihak Koperasi CU. Harja Manunggal**

Dengan adanya penelitian ini diharap bisa mengeluarkan strategi baru untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan mengembangkan pangsa pasarnya. Dengan berbagai indikator-indikator yang telah di analisa, maka membentuk faktor-faktor yang dapat dijadikan referensi untuk membuat kebijakan bagi koperasi.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah tersebut sebaiknya tetap dipertahankan oleh koperasi CU. Harja Manunggal, terutama dalam faktor citra perusahaan, karena faktor tersebut merupakan faktor dominan yang mempengaruhi loyalitas nasabah koperasi, jika citra perusahaan bereputasi baik dimata nasabah maka nasabah akan merasa nyaman dan percaya dalam menggunakan jasa koperasi CU. Harja

Manunggal. Dengan terciptanya nasabah yang setia memberikan manfaat yang besar seperti mengurangi biaya pemasaran, menarik nasabah baru karena nasabah yang loyal cenderung mempromosikan kepada orang terdekatnya.

2. Untuk pihak anggota atau nasabah

Hendaknya nasabah dapat memberikan masukan yang positif kepada pihak koperasi, tentunya masukan yang berhubungan dengan citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi sehingga masukan tersebut kelak dapat meningkatkan loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa koperasi.

3. Untuk penelitian yang akan datang

Penelitian ini meneliti citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, suku bunga dan lokasi, diharapkan penelitian selanjutnya menambah variabel lain atau mengembangkan penelitian dengan memperluas objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jan Hoesada, dan Agoes Sukrisno. 2009. *Bunga Rampai Auditing*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas Jilid Satu. Erlangga. Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN. Jakarta. Gramedia.
- Rudianto. 2010. *Akuntansi Koperasi*. Edisi kedua. Erlangga. Jakarta
- Sari, Dian Purnama. 2013. *Pengaruh Citra Badan Usaha Kredit Perdesaan Terhadap kepuasan nasabah dan Loyalitas Nasabah di Badan Usaha Kredit Perdesaan*. Fakultas Ekonomi. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. Bandung: ALFABETA
- Sumarni & Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sunarto. 2006. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Supriyatmini, Tuti. 2005. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal Wattamull (BMT) "ANDA" Semarang*. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Andi. Yogyakarta

Wijayanti, Nina. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri.

Diakses melalui, <http://tutorialkuliah.blogspot.co.id/2009/11/pengertian-saluran-distribusi.html?m=1>. Pada tanggal 1 Oktober 2015.

Diakses melalui, <http://landasanteori.com/2015/07/pengertian-lokasi-definisi-tempat-dalam.html?m=1>. Pada tanggal 1 Oktober 2015.

Diakses melalui, <http://tatautamibrawijayaairlangga.blogspot.co.id/2013/04/bab-ii-landasan-teori.html?m=1>. Pada tanggal 1 Oktober 2015.

Diakses melalui, <http://id.wikipedia.org/wiki/suku-bunga>. Pada tanggal 14 Oktober 2015.

Diakses melalui, <http://adypato.wordpress.com/2010/05/12/pengertian-suku-bunga-menurut-beberapa-ahli/>. Pada tanggal 14 Oktober 2015.

Diakses melalui, <http://gpldennatalia.blogspot.co.id>. Pada tanggal 27 Februari 2016

Diakses melalui, <http://momo-isyudha.blogspot.co.id>. Pada tanggal 27 Februari 2016.

Diakses melalui, <https://bebellarizki.wordpress.com>. Pada tanggal 27 Februari 2016.

Diakses melalui, <http://www.koperasi.net>. Pada tanggal 27 Februari 2016

Diakses melalui, <http://www.repository.usu.ac.id>. Pada tanggal 27 Februari 2016

Diakses melalui, <http://dokumen.tips/documents/tugas-makalah-pegadaian.html>. Pada tanggal 27 Februari 2016

Diakses melalui, [http://e-journal.unswagati-crb.ac.id/file.php?file=preview\\_mahasiswa&id=444&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=BAB%20I%20M.%20ARIE%20HENDRIAN%20TO.pdf](http://e-journal.unswagati-crb.ac.id/file.php?file=preview_mahasiswa&id=444&cd=0b2173ff6ad6a6fb09c95f6d50001df6&name=BAB%20I%20M.%20ARIE%20HENDRIAN%20TO.pdf). Pada tanggal 04 Maret 2016.

Diakses melalui, [http://skripsi-skripsiun.blogspot.co.id/2014/07/skripsi-manajemen-analisis-pelayanan\\_3.html](http://skripsi-skripsiun.blogspot.co.id/2014/07/skripsi-manajemen-analisis-pelayanan_3.html). Pada tanggal 04 Maret 2016.

# LAMPIRAN



## FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA

Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182  
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Andiyani Yulianingsih  
 N P M : 12133200031  
 Program Studi : Manajemen  
 Dosen Pembimbing : Dra. Yati Suhartini, MA  
 Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Suku Bunga dan Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Simpan Pinjam.



NO	HARI/TGL	MATERI	TTD Pembimbing
1.	2 Oktober 2015	Konsultasi Topik Penelitian	Y
2.	10 Oktober 2015	Bojor fal + kue ho an	Y
3.	24 Oktober 2015	Ace. proposal	Y
4.	10 November 2015	Bab I → Identifikasi Masalah	Y
5.	19 November 2015	Bab I + Bab II	Y
6.	27 November 2015	Bab II → penelihatendulu	Y
7.	15 Desember 2015	Bab III	Y
8.	4 Januari 2016	Bab III + Bab IV, metodelegi, jod	Y
9.	14 Januari 2016	Bab IV + lampiran	Y
10.	3 Februari 2016	Rembaheran + kempuler	Y
11.	29 Februari 2016	Bab I-V, Difka pustaben	Y
12.	7 Maret 2016	Ace skripsi	Y

Yogyakarta, 7 Maret 2016  
Dosen Pembimbing

*(Handwritten signature)*

( Dra. Yati Suhartini, MA )



Lampiran 2 : Surat Penelitian dari Kampus



**UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182  
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

Nomor : 26/FE-UPY/X/2015

Lamp. : -

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada

Pimpinan Koperasi CU HARJA MANUNGGAL

Berbah Sleman

Dengan hormat,

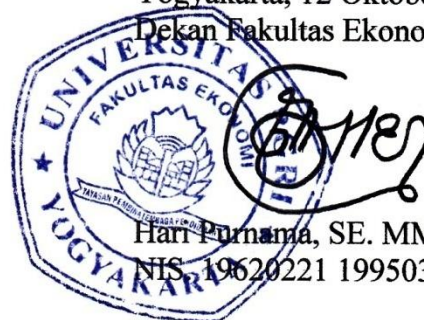
Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta, memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan Ijin observasi bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama : ANDIYANI YULIANINGSIH  
Nomor Mahasiswa : 12133200031  
Prodi/Semester : Manajemen/ VII  
Fakultas : Ekonomi  
Perguruan Tinggi : Universitas PGRI Yogyakarta  
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH, SUKU BUNGA, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOPERASI SIMPAN PINJAM  
Tempat Penelitian : Berbah Sleman

Demikian surat permohonan ini disampaikan, dan atas kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 12 Oktober 2015

Dekan Fakultas Ekonomi



Hari Purnama, SE. MM

NIS. 19620221 199503 1 004

Tembusan Yth. :

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip

Lampiran 3 : Lembar Kuesioner

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA  
KUESIONER PENELITIAN

---

Bapak/Ibu/Sdr/i yang terhormat

Ditengah kesibukan anda, dengan rendah hati saya memohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner berikut ini. Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyusun skripsi sebagai tugas akhir, karena itu kesediaan anda mengisi kuesioner ini sangat besar artinya bagi saya.

Dalam mengisi kuesioner ini, mohon anda memperhatikan petunjuk pengisian yang ada. Berikanlah jawaban setiap pertanyaan sesuai dengan pemikiran anda. Jawaban yang anda berikan sangat berharga bagi penelitian ini. Identitas sebagai responden akan sangat saya jaga kerahasiaannya.

Atas perhatian dan partisipasi anda dalam pengisian kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 24 Oktober 2015  
Mahasiswa

Andiyani Yulianingsih  
NIM. 12133200031

**KUESIONER**  
**DATA DIRI RESPONDEN**

1. Nama : .....(boleh tidak diisi)
2. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia Saudara saat ini
  - a. 15- 24 tahun
  - b. 25 – 50 tahun
  - c. >50 tahun
4. Pekerjaan
  - a. Pegawai Negeri
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Pelajar/Mahasiswa
  - d. Ibu Rumah tangga
  - e. Lainnya.....
5. Penghasilan anda selama satu bulan :
  - a. < Rp. 1.000.000
  - b. Rp. 1.000.000-Rp.2.000.000
  - c. Rp. 2.000.000-Rp. 3.000.000
  - d. >Rp. 3.000.000
6. Dalam satu bulan, berapa kali melakukan transaksi di koperasi CU.Harja Manunggal?
  - a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. >2 kali

## KUESIONER

### Petunjuk Pengisian

Dalam menjawab pertanyaan berikut, anda diminta memberikan tanda (√) pada tempat yang telah disediakan. Tidak ada penilaian benar atau salah. Jawaban sesuai dengan yang anda yakini paling sesuai untuk setiap pertanyaan. Berikut adalah keterangan pilihan jawaban :

**STS** : Sangat Tidak Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**R** : Ragu-ragu

**S** : Setuju

**SS** : Sangat Setuju

### A. CITRA PERUSAHAAN (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya merasa bahwa dana simpanan saya di koperasi CU. Harja Manunggal terjamin keamanannya dan layak dipercaya.					
2	Ketika saya membutuhkan jasa layanan keuangan dan transaksi, saya akan memilih jasa layanan koperasi CU. Harja Manunggal.					
3	Koperasi CU. Harja Manunggal termasuk koperasi bereputasi baik dimata nasabah.					

**B. KUALITAS PELAYANAN (X2)**

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya merasa karyawan koperasi CU. Harja Manunggal cekatan, ramah dan sopan dalam bekerja dan melayani nasabah.					
2	Proses dan syarat mudah untuk pengajuan kredit dan menjadi anggota koperasi CU. Harja Manunggal.					
3	Selama mengadakan transaksi melalui koperasi CU. Harja Manunggal, jarang sekali ditemukan kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh karyawan.					

**C. KEPUASAAN NASABAH (X3)**

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya puas dengan ketepatan waktu, ketrampilan dan keramahan karyawan koperasi dalam melayani nasabah.					
2	Saya puas dengan kinerja Koperasi CU. Harja Manunggal banyak membantu saya dalam melakukan transaksi.					
3	Saya merasa dilayani dengan baik dan mendapatkan semua informasi yang saya butuhkan dari karyawan.					

#### D. SUKU BUNGA

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Tingkat suku bunga kredit yang diterapkan Koperasi CU. Harja Manunggal tidak memberatkan nasabah.					
2	Saya melakukan permintaan kredit pada Koperasi CU. Harja Manunggal karena tingkat bunga yang menurun.					
3	Saya menabung di Koperasi CU. Harja Manunggal karena bunga tinggi dan mendapat SHU.					

#### E. LOKASI (X5)

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Lokasi koperasi CU. Harja Manunggal mudah di akses dan dijangkau karena dekat dengan tempat tinggal saya.					
2	Lokasi koperasi CU. Harja Manunggal sangat strategis di kalangan perdesaan.					
3	Tempat parkir luas, nyaman dan baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.					

#### F. LOYALITAS NASABAH (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya akan tetap menjadi nasabah koperasi CU. Harja Manunggal ini sepanjang menguntungkan bagi diri saya.					
2	Saya akan merekomendasikan koperasi CU. Harja Manunggal sebagai tempat untuk melakukan simpan pinjam kepada keluarga dan teman saya.					
3	Selama menjadi nasabah koperasi CU. Harja Manunggal, saya banyak memanfaatkan berbagai fasilitas kemudahan yang ditawarkan.					
4	Saya menjadi nasabah koperasi CU. Harja Manunggal banyak keuntungan yang saya dapatkan .					
5	Keterkaitan nasabah dengan koperasi dan hubungan emosional antara nasabah dan koperasi.					

Lampiran 4 : Rekapitulasi Uji coba

responden	A1	A2	A3	CitraPerush	B1	B2	B3	KualPelayanan	C1	C2	C3	KepuasanNsbh	D1	D2	D3	SkuBunga	E1	E2	E3	Lokasi	F1	F2	F3	F4	F5	LyltsNasabah
1	4	5	4	13	5	4	3	14	4	4	3	11	3	4	5	12	2	4	3	9	3	5	4	5	4	21
2	4	4	4	12	4	5	3	12	4	4	4	12	2	4	4	10	4	3	4	11	2	4	5	5	4	20
3	5	4	3	12	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	10	4	5	4	5	5	23
4	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	5	14	3	4	5	12	3	5	5	5	4	22
5	5	4	5	14	5	5	5	15	4	3	5	12	3	4	5	12	5	3	4	12	4	4	3	5	4	20
6	5	5	4	14	4	4	5	13	4	3	4	11	5	4	3	12	5	4	4	13	2	2	4	4	4	16
7	4	4	2	10	4	5	4	13	4	2	2	8	5	5	5	15	5	4	4	13	3	5	4	5	5	22
8	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	3	5	5	4	4	21
9	4	5	5	14	3	4	5	12	4	5	3	12	3	4	5	12	4	5	5	14	5	5	5	4	5	24
10	4	4	4	12	4	4	3	11	3	2	4	9	3	2	4	9	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
11	5	4	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	5	4	5	14	5	5	5	4	5	24
12	5	5	4	14	5	4	2	11	4	5	3	12	2	2	3	7	4	5	4	13	3	3	2	3	1	12
13	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	3	12	4	4	5	13	5	4	5	5	4	23
14	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	4	14	3	5	4	5	3	20
15	3	3	4	10	3	4	5	12	4	5	4	13	4	4	4	12	3	5	5	13	5	5	4	5	5	24
16	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14	4	4	4	3	5	20
17	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	4	13	3	4	4	11	3	3	4	5	5	20
18	3	2	4	9	4	3	3	10	3	2	5	10	5	4	5	14	5	5	5	15	3	4	5	5	3	20
19	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	2	5	4	3	5	19
20	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	3	13	2	5	4	4	2	17
21	5	4	3	12	3	4	5	12	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	4	3	4	18
22	5	4	5	14	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	3	12	3	3	4	4	3	17
23	5	4	3	12	5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21
24	4	5	4	13	4	3	5	12	5	4	4	13	4	5	4	13	5	5	4	14	2	4	5	4	5	20
25	4	5	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	4	5	4	21
26	2	3	2	7	2	3	4	9	4	4	3	11	2	3	4	9	4	3	4	11	2	2	1	3	2	10
27	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14	4	3	4	3	1	15
28	4	3	3	10	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14	3	4	5	4	5	21
29	4	5	4	13	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	5	13	4	3	5	12	4	5	5	4	5	23
30	4	5	4	13	5	4	5	14	4	3	5	12	5	4	4	13	5	2	4	11	5	4	4	4	5	22



Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

**Validitas dan Reliabilitas Citra Perusahaan (X1)  
Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
CP1	4.3667	.76489	30
CP2	4.2333	.77385	30
CP3	4.1333	.89955	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP1	8.3667	1.826	.499	.458
CP2	8.5000	1.983	.396	.594
CP3	8.6000	1.628	.439	.545

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.7333	3.444	1.85571	3

**Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)  
Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.649	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KP1	4.3000	.83666	30
KP2	4.2667	.73968	30
KP3	4.3333	.95893	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	8.6000	1.972	.487	.513
KP2	8.6333	2.171	.504	.508
KP3	8.5667	1.840	.406	.645

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.9000	3.817	1.95378	3

**Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah (X3)  
Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KN1	4.2000	.76112	30
KN2	4.0333	1.03335	30
KN3	4.2667	.86834	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	8.3000	2.493	.580	.538
KN2	8.4667	1.982	.487	.654
KN3	8.2333	2.392	.491	.623

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.5000	4.466	2.11318	3

**Validitas dan Reliabilitas Suku Bunga (X4)  
Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	3

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
SB1	3.9667	.96431	30
SB2	4.2000	.88668	30
SB3	4.0000	.98261	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SB1	8.2000	2.717	.482	.711
SB2	7.9667	2.378	.736	.406
SB3	8.1667	2.764	.443	.758

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.1667	5.178	2.27556	3

## Validitas dan Reliabilitas Lokasi (X5)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	3

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LK1	4.2667	.94443	30
LK2	3.8667	.97320	30
LK3	4.1667	.83391	30

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LK1	8.0333	2.240	.457	.534
LK2	8.4333	2.323	.389	.633
LK3	8.1333	2.395	.517	.464

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.3000	4.424	2.10336	3

## Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LN1	3.1667	1.05318	30
LN2	4.1333	.89955	30
LN3	4.1667	.94989	30
LN4	4.0667	.98027	30
LN5	3.9000	1.18467	30

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LN1	16.2667	9.926	.537	.786
LN2	15.3000	10.079	.650	.754
LN3	15.2667	10.133	.589	.770
LN4	15.3667	9.757	.634	.756
LN5	15.5333	9.085	.576	.778

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.4333	14.599	3.82084	5

Lampiran 6 : Rekapitulasi Hasil Penelitian

responden	A1	A2	A3	CitraPerusi	B1	B2	B3	SalPelayan	C1	C2	C3	puasanNs	D1	D2	D3	SkuBunga	E1	E2	E3	Lokasi	F1	F2	F3	F4	F5	LyltsNasabah
1	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	3	11	3	4	5	12	2	4	3	9	3	5	4	5	4	21
2	4	4	4	12	4	5	3	12	4	4	4	12	2	4	4	10	4	2	4	10	2	4	5	5	4	20
3	5	4	3	12	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	4	10	4	2	3	9	4	5	4	5	5	23
4	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	5	14	3	4	5	12	3	5	5	5	4	22
5	5	4	5	14	5	5	5	15	4	3	5	12	3	3	2	8	3	2	3	8	4	4	3	5	4	20
6	5	5	4	14	4	4	5	13	4	3	4	11	5	4	2	11	5	4	4	13	2	2	4	3	4	15
7	4	4	2	10	4	5	4	13	4	2	2	8	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	4	5	5	23
8	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	3	5	5	4	4	21
9	4	5	5	14	3	4	5	12	4	5	3	12	3	4	3	10	4	5	5	14	5	5	5	4	5	24
10	4	4	4	12	4	4	3	11	3	2	4	9	3	2	3	8	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
11	5	4	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	5	4	5	14	5	5	5	4	5	24
12	5	5	4	14	5	4	2	11	4	5	3	12	2	2	2	6	4	5	4	13	3	3	2	3	1	12
13	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	2	11	4	4	5	13	5	4	5	5	4	23
14	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	4	14	3	5	4	5	3	20
15	3	3	4	10	3	4	5	12	4	5	4	13	4	4	4	12	3	5	5	13	5	5	4	5	5	24
16	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14	2	4	4	3	5	18
17	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	4	13	2	3	2	7	3	3	4	5	5	20
18	3	2	4	9	4	3	3	10	3	2	3	8	5	4	5	14	5	5	5	15	3	4	5	5	3	20
19	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	2	5	4	3	5	19
20	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	3	13	2	5	4	4	2	17
21	5	4	3	12	3	3	3	9	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	5	14	2	4	3	4	3	16
22	5	4	5	14	5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	4	14	3	3	3	9	2	3	4	2	3	14
23	5	4	3	12	5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21
24	4	5	4	13	4	3	5	12	5	4	4	13	4	5	4	13	2	5	4	14	2	4	5	4	5	20
25	4	5	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	4	5	4	21
26	2	3	2	7	2	3	2	7	2	2	3	7	2	3	4	9	4	3	4	11	2	2	1	2	2	9
27	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14	2	3	4	2	1	12
28	4	3	3	10	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14	3	4	5	4	5	21
29	4	5	4	13	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	5	13	4	3	5	12	4	5	5	5	4	23
30	4	5	4	13	5	4	5	14	4	3	5	12	5	4	4	13	5	2	4	11	3	4	4	4	5	20
31	4	4	3	11	5	4	3	12	5	4	4	13	5	2	4	11	5	5	4	14	5	5	4	5	5	24
32	5	4	3	12	2	4	5	11	5	3	4	12	5	3	3	11	4	5	4	13	4	3	4	3	5	19
33	3	2	4	9	3	4	4	11	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	5	14	3	3	4	5	5	20
34	4	4	5	13	5	3	3	11	4	4	3	11	4	3	4	11	5	5	5	15	3	4	5	5	3	20
35	2	4	4	10	4	5	5	14	4	4	3	11	5	5	4	14	4	4	4	12	2	5	4	3	5	19
36	5	3	2	10	4	4	4	12	3	4	2	9	5	5	5	15	4	5	4	13	4	4	4	5	5	22

responden	A1	A2	A3	CitraPerusi	B1	B2	B3	SalPelayanan	C1	C2	C3	KepercayaanNs	D1	D2	D3	SkuBunga	E1	E2	E3	Lokasi	F1	F2	F3	F4	F5	LyltsNasabah
38	4	4	5	13	4	5	5	14	2	4	5	11	5	3	4	12	4	5	5	14	5	4	4	5	4	22
39	5	5	4	14	4	4	3	11	5	3	2	10	5	3	2	10	4	5	4	13	3	3	1	2	4	13
40	3	4	3	10	5	3	4	12	5	4	5	14	5	4	4	13	4	5	4	13	2	2	4	4	4	16
41	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	5	14	4	2	2	8	2	3	4	9	3	5	4	5	5	22
42	5	5	4	14	5	4	4	13	4	5	5	14	4	5	4	13	4	5	5	14	3	5	5	4	4	21
43	5	4	5	14	3	4	4	11	4	5	5	14	3	5	4	12	4	3	4	11	5	5	5	4	5	24
44	5	3	4	12	4	3	5	12	3	4	5	12	3	4	4	11	4	2	2	8	4	4	4	4	4	20
45	4	2	4	10	3	2	3	8	4	4	5	13	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	4	5	23
46	4	5	4	13	4	3	3	10	5	5	4	14	4	4	5	13	4	5	3	12	4	3	2	3	1	13
47	5	4	5	14	3	4	5	12	5	3	2	10	4	5	4	13	3	2	4	9	5	4	5	5	4	23
48	4	4	3	11	4	4	5	13	4	5	4	13	4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	3	4	3	18
49	4	5	5	14	5	5	5	15	3	4	5	12	5	4	4	13	4	5	3	12	3	3	4	4	3	17
50	2	3	5	10	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	5	4	4	21
51	3	3	4	10	3	3	4	10	4	5	4	13	4	3	4	11	5	5	5	15	2	5	5	4	5	21
52	4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	5	4	21
53	5	3	4	12	5	5	5	15	3	2	4	9	5	4	5	14	4	5	5	14	2	4	1	3	3	13
54	5	5	5	15	4	4	5	13	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14	3	5	4	5	4	21
55	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	3	11	4	3	5	12	3	2	5	10	2	4	5	5	4	20
56	4	5	3	12	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	5	4	5	23
57	5	4	3	12	3	4	5	12	5	4	5	14	3	3	4	10	4	3	5	12	3	5	5	4	4	21
58	4	3	4	11	4	4	3	11	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	4	14	4	4	3	5	4	20
59	5	4	5	14	4	5	5	14	4	3	5	12	4	4	4	12	4	4	5	13	1	3	3	4	2	13
60	4	4	5	13	5	4	2	11	4	4	4	12	3	4	5	12	5	4	3	12	4	3	5	5	3	20
61	5	5	5	15	5	5	4	14	3	4	4	11	3	5	5	13	5	4	4	13	5	5	5	5	5	25
62	2	4	3	9	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	4	14	5	5	4	4	3	21
63	4	5	5	14	3	4	5	12	4	4	2	10	4	3	5	12	5	4	5	14	5	4	3	4	5	21
64	5	3	4	12	4	5	5	14	4	3	4	11	5	5	4	14	4	3	4	11	5	5	4	5	5	24
65	4	3	3	10	5	4	3	12	5	5	4	14	5	4	2	11	5	4	5	14	4	5	4	3	5	21
66	5	5	4	14	3	3	4	10	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	5	14	4	3	5	5	4	21
67	3	4	4	11	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	4	13	4	3	5	12	3	5	5	4	5	22
68	4	4	5	13	5	4	5	14	5	4	3	12	5	4	5	14	5	2	4	11	4	5	4	5	5	23
69	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	3	12	4	5	4	3	5	21
70	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	5	13	3	3	5	11	4	5	4	5	5	23
71	5	4	3	12	5	3	3	11	3	5	5	13	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	4	4	22
72	4	4	4	12	2	4	3	9	4	4	5	13	3	5	5	13	4	3	5	12	5	4	3	5	5	22



Lampiran 7 : Karakteristik Responden

**Karakteristik Responden**

**Frequencies**

**Statistics**

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan	Angsuran
N	Valid	72	72	72	72	72
	Missing	0	0	0	0	0

**Frequency Table**

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	35	48.6	48.6	48.6
	perempuan	37	51.4	51.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-24	15	20.8	20.8	20.8
	>50	10	13.9	13.9	34.7
	25-50	47	65.3	65.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	buruh	12	16.7	16.7	16.7
	ibu rumah tangga	7	9.7	9.7	26.4
	Mahasiswa	8	11.1	11.1	37.5
	pegawai negeri	14	19.4	19.4	56.9
	pegawai swasta	24	33.3	33.3	90.3
	pelajar	7	9.7	9.7	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

### Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	20.8	20.8	20.8
<1jt	5	6.9	6.9	27.8
>3jt	15	20.8	20.8	48.6
1jt-2jt	25	34.7	34.7	83.3
2jt-3jt	12	16.7	16.7	100.0
Total	72	100.0	100.0	

### Transaksi dalam satu bulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid >2	33	45.8	45.8	45.8
1	20	27.8	27.8	73.6
2	19	26.4	26.4	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Lampiran 8 : Statistik Deskriptif

**Descriptives**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Citra Perusahaan	72	5.00	15.00	11.9861	2.25484
Kualitas Pelayanan	72	5.00	15.00	11.5694	2.55545
Kepuasan Nasabah	72	5.00	15.00	11.3056	2.73031
Suku Bunga	72	5.00	15.00	11.7639	2.45232
Lokasi	72	5.00	15.00	11.3194	2.81258
Loyalitas Nasabah	72	9.00	25.00	18.9306	3.73158
Valid N (listwise)	72				

Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi

**Regression**

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lokasi, Citra Perusahaan, Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.821 <sup>a</sup>	.674	.650	2.20831

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Citra Perusahaan, Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	666.795	5	133.359	27.347	.000 <sup>a</sup>
	Residual	321.858	66	4.877		
	Total	988.653	71			

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Citra Perusahaan, Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.312	1.782		-.175	.861
	Citra Perusahaan	.428	.133	.259	3.228	.002
	Kualitas Pelayanan	.304	.135	.208	2.247	.028
	Kepuasan Nasabah	.351	.140	.257	2.501	.015
	Suku Bunga	.280	.134	.184	2.088	.041
	Lokasi	.295	.110	.222	2.688	.009

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah